



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis**

*Terakreditasi A*

*SK BAN-PT No. 394/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2019*

**Menilai Kualitas Kinerja Mitra Makloon Baju Studi Kasus di**

***Startup SAÉ***

Skripsi

Oleh

Gianni Adela

2016320187

Bandung

2019



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis**

*Terakreditasi A*

*SK BAN-PT No. 394/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2019*

**Menilai Kualitas Kinerja Mitra Makloon Baju Studi Kasus di**  
***Startup SAÉ***

Skripsi

Oleh

Gianni Adela

2016320187

Pembimbing

Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si.

Bandung

2019

Universitas Katolik Parahyangan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**Tanda pengesahan Skripsi**

Nama : Gianni Adela  
Nomor Pokok : 2016320187  
Judul : Menilai Kualitas Kinerja Mitra Makloon Baju Studi Kasus  
di *Startup SAE*

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada 11 Desember 2019  
Dan dinyatakan **LULUS**

**Tim Penguji**

**Ketua sidang merangkap anggota**

Albert Mangapul Parulian Lumban  
Tobing, S.T., M.AB.

:   
\_\_\_\_\_

**Sekretaris**

Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si.


:   
\_\_\_\_\_

**Anggota**

Marihot Tua Effendi, Drs., M.Si

:   
\_\_\_\_\_

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

  
Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

### Pernyataan

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Gianni Adela

NPM : 2016320187

Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Judul : Menilai Kualitas Kinerja Mitra Makloon Baju Studi Kasus di *Startup*  
SAÉ

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 11 Desember 2019



(Gianni Adela)

## ABSTRAK

Nama : Gianni Adela

Nomor Pokok : 2016320187

Judul : Menilai Kualitas Kinerja Mitra Makloon Studi Kasus di *Startup SAÉ*

---

Dalam membentuk usaha *startup* memang memerlukan pengetahuan-pengetahuan mendasar mengenai aspek-aspek bisnis yang ada. Salah satu aspek terpenting dalam menciptakan *startup* yang menjual produk yaitu aspek operasional. Namun, sebagai seorang wirausahawan juga harus mengerti *tools* seperti *Design Thinking* maupun *Business Model Canvas* untuk membantu perwujudan *startup*.

Salah satu *startup* yang memulai idenya dengan kedua *tools* tersebut yaitu *startup SAÉ*. *Startup* ini masih merupakan *startup* yang baru muncul dan SAÉ melakukan penjualan baju yang dimana untuk mampu mencapai keunggulan kompetitif, memberikan produk baju yang berkualitas, dan yang pasti SAÉ harus memberikan produk yang memenuhi kepuasan konsumennya. Maka dari itu, SAÉ harus melakukan penilaian kualitas kinerja terhadap mitra makloon baju supaya SAÉ mampu memberikan produk yang berkualitas.

Dengan praktek studi kasus dapat dilihat bahwa sebuah *startup* harus memiliki standar yang sudah ditetapkan dalam pencarian mitra makloon dan melakukan pemeringkatan terhadap mitranya yang sudah dipilih, agar SAÉ mampu menilai *t-shirt outsourcing performance*.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan *descriptive analytics*. Metode ini digunakan untuk mengetahui evaluasi bisnis pada *startup SAÉ*. Penulis juga menginginkan penulisan yang *reliable* maka uji reabilitas dengan cara triangulasi kepada beberapa mitra makloon berbeda dengan *direct observation*, wawancara, dan *verbal report*.

Berdasarkan hasil studi kasus penentuan peringkat terhadap mitra makloon pembuatan baju yang sudah dipilih, meski SAÉ sudah memiliki *standar quality* sudah ditetapkan dan pada prosesnya sebuah *startup* telah melakukan *quality control* terhadap *output* dari mitra makloon, hasilnya berbeda dengan *actual quality*. Pada saat bisnis tersebut berjalan sesuai realitas maka ada saja kendala yang harus dihadapi *startup SAÉ*.

Kata kunci : Peringkat, *quality*, *standar quality*, *outsourcing performance*, mitra makloon baju, dan *startup*

## ABSTRACT

Name : Gianni Adela

Nomor Pokok : 2016320187

Title : *Assessing the Quality Performance of T-shirt Outsourcing Partner Case Study in SAÉ Startup*

---

*Forming a startup business does require fundamental knowledge about existing aspects of the business. One of the most important aspects in creating startups that sell products is the operational aspect. However, as an entrepreneur also must understand tools such as Design Thinking and Business Model Canvas to help realize startups.*

*One of the startups who started the idea with both tools is the SAÉ startup. This startup is still an emerging startup and SAÉ is selling clothes in which to be able to achieve competitive advantage, provide quality clothing products, and certainly SAÉ must provide products that meet customer satisfaction. Therefore, it is crucial to assess quality performance to t-shirt outsourcing partner so SAÉ can provide good quality product.*

*With the practice of case studies, it can be seen that a startup must have a standard that has been set in the search for a partner and make a ranking of the partners who have been selected, in order to measuring t-shirt outsourcing performance.*

*In this research, the writer uses descriptive analytics. This method is used to find out business evaluations at a SAÉ startup. The author also wants reliable writing, then the reliability test by means of triangulation to several the t-shirt outsourcing partner is different from direct observation, interviews, and verbal reports.*

*Based on the results of a case study of ranking the selected t-shirt outsourcing partner, even though SAÉ already has quality standards set and in the process a startup has conducted quality control over the output from t-shirt outsourcing partner, the results are different from actual quality. When the business goes according to reality, there are obstacles that must be faced by SAÉ startups.*

*Keywords: Ranking, quality, quality standard, outsourcing performance, t-shirt outsourcing partner , and startup*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha esa karena berkat dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Menilai Kualitas Kinerja Mitra Makloon Studi Kasus di *Startup* SAÉ”. Penulisan skripsi ini diperuntukkan untuk memenuhi persyaratan dalam menempuh Ujian Akhir Strata-1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Ilmu Administrasi Bisnis, Universitas Katholik Parahyangan.

Dalam pembuatan skripsi ini, saya banyak mendapatkan bantuan, saran, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini saya selaku penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang sudah turut membantu dalam penyelesaian dalam penyelesaian dan pembuatan skripsi ini diantaranya :

1. Kepada kedua orang tua saya, saya mengucapkan terima kasih karena selalu memberikan semangat, dukungan, dan motivasi yang luar biasa banyak baik moral maupun materi yang sangat membantu dalam menyelesaikan Starata-1.
2. Kepada Bapak Drs. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katholik Parahyangan.
3. Kepada Ibu Dr. Margaretha Banowati Talim Dra., M.Si. selaku ketua program studi Ilmu Administrasi Bisnis yang telah meluangkan waktu untuk mengajarkan, memberikan informasi melalui forum komunikasi skripsi, meluangkan waktu untuk memberikan persetujuan dan tanda tangannya.
4. Kepada Bapak Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si selaku dosen pembimbingan yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dengan penuh perhatian dan perhatiannya dalam membimbing serta memberikan masukan-masukan dan nasehat-nasehat yang sangat berharga dalam menyusun skripsi ini.

5. Kepada Vivian Susanto, Raynaldi Candra, dan Calvin Wangsawiharja sebagai satu tim bisnis *startup* SAÉ yang telah berjuang dari awal dalam pembentukan bisnis hingga pelaksanaan bisnis dijalankan, juga telah memberikan motivasi, inspirasi, dan waktu dalam pengerjaan skripsi.
6. Kepada Adrianus Otto dan Yoka yang telah membantu dalam pembuatan desain baju bisnis *start-up* SAÉ.
7. Kepada Motekar Printing dan Tinta & Kain yang telah mebantuku kami dalam pencetakan desain box dan pembuatan baju dalam membuat produk bisnis *startup* SAÉ.
8. Kepada teman-teman Yohanna, Janet Yonatan, Devinia Prisilia, Cataharine Suwanto, Raynaldi Mattjik, Christian Heryanto, Thomas Enrico, Abraham Lincoln dan masih banyak lagi yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah memberikan semangat dan bantuan dalam menyelesaikan penulisan penelitian ini.

Semoga Tuhan selalu memberkati setiap pihak yang telah membantu penulisan dalam penyusunan skripsi ini. Akhir kata, saya menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, segala kritik dan saran akan diterima dengan senang hati, guna menjadi bahan masukan dan pertimbangan di masa mendatang. Akhir kata, saya selaku penulis mengucapkan banyak terima kasih dan berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak yang membaca.

Bandung, 11 December 2019

Gianni Adela



## DAFTAR ISI

BAB 1	PENDAHULUAN.....	1
	1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
	1.2 Identifikasi Masalah.....	3
	1.3 Tujuan Penelitian.....	4
	1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
BAB 2	TINJAUAN PUSTAKA.....	6
	2.1 <i>Startup</i> .....	6
	2.1.1 Definisi <i>Startup</i> .....	6
	2.1.2 Tahapan awal memulai <i>startup</i> melalui <i>Design Thinking</i> .....	7
	2.1.3 Melakukan <i>startup</i> melalui <i>Business Model Canvas</i> .....	8
	2.2 <i>Quality</i> .....	10
	2.2.1 Pengertian <i>Quality</i> .....	10
	2.3 <i>Outsourcing Performance Measurements</i> .....	12
BAB 3	METODE PENELITIAN.....	14
	3.1 Jenis Penelitian.....	14
	3.2 Uji reabilitas.....	14
	3.3 Operasionalisasi variabel.....	14
	3.4 Teknik Analisa Data.....	15
	3.4.1 Teknik Analisa Data Perwujudan Ide.....	15
	3.4.2 Teknik Analisa Data Kinerja Bisnis.....	17
BAB 4	OBJEK PENELITIAN.....	18
	4.1 Objek Penelitian.....	18
	4.2 Visi dan Misi SAÉ <i>startup</i> .....	20
	4.3 Struktur Organisasi SAÉ <i>startup</i> .....	21

4.4	<i>Outsourcing startup SAÉ</i> .....	23
4.4.1	<i>Outsourcing</i> .....	23
4.4.2	<i>Channels to Market</i> .....	23
4.4.3	<i>SAÉ Unique Selling Points</i> .....	23
BAB 5	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	25
5.1	Pembahasan Tahapan <i>Design Thinking SAÉ</i> .....	25
5.2	Pembahasan <i>Business Model Canvas SAÉ</i> .....	27
5.3	Pembahasan Key Partner dan Key Activities Mitra Makloon Pembuatan Baju.....	33
5.4	Kendala Pada Tahap Pra-Implementasi dengan Mitra Pembuatan Baju.....	37
5.5	Kendala Pada Tahap Pasca-Implementasi dengan Mitra Pembuatan Baju.....	38
5.6	Kualitas Kinerja Mitra Makloon Pembuatan Baju.....	41
BAB 6	KESIMPULAN DAN SARAN.....	45
6.1	Kesimpulan.....	45
6.2	Saran.....	47
	DAFTAR PUSTAKA.....	48
	LAMPIRAN.....	51

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	15
Tabel 4.1 <i>Job Description</i> SAÉ.....	21
Tabel 4.2 <i>Cost Structure</i> SAÉ.....	31
Tabel 5.1 Penentuan Peringkat <i>Potential T-shirt Outsourcing Partners</i> .....	30
Tabel 5.2 Pemesanan kuantitas baju per desain.....	39
Tabel 5.3 baju cacat atau yang harus diretur per desain.....	40
Tabel 5.4 Penilaian Kualitas Kinerja Mitra Makloon Baju.....	44

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses <i>Design Thinking</i> .....	8
Gambar 2.2 <i>Business Model Canvas</i> .....	10
Gambar 4.1 Logo SAÉ.....	18
Gambar 4.2 Struktur Organisasi SAÉ <i>Startup</i> .....	21
Gambar 5.1 Gabungan <i>Business Model Canvas</i> dan <i>Design Thinking</i> SAÉ secara meluas.....	33
Gambar 5.2 Perubahan <i>Business Model Canvas</i> dan <i>Design Thinking startup</i> SAÉ .....	34

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Inovasi dan kreatifitas menjadi salah satu faktor tuntutan dalam menciptakan suatu barang mau pun jasa dan barang atau jasa tersebut harus memiliki nilai tambah. Jika dahulu kala manusia berpandangan bahwa hanya perusahaan-perusahaan besar yang mampu melakukan dan/atau menciptakan barang dan jasa yang memiliki nilai jual mau pun nilai tambah. Pandangan tersebut mulai pudar semenjak dunia ini mengenal kemajuan teknologi dan semenjak itu, informasi sangat terbuka bagi masyarakat. Akibat dari kemajuan dan kesadaran teknologi yang cukup besar juga keterbukaan akan informasi ini juga mendorong munculnya usaha *startup* (Movanita, 2019) yang mampu memberikan inovasi dan kreatifitas yang memberikan nilai tambah pada barang atau jasa yang akan dijual.

*Startup* itu sendiri berangkat dari tahapan *design thinking* yang memiliki tahapan awal yaitu memunculkan empati dari suatu permasalahan, mendefinisikan masalah tersebut, menciptakan ide dari masalah tersebut, menciptakan prototype, dan tahap terakhir yaitu melakukan uji coba terhadap barang atau jasa yang telah diciptakan (Dimitra Chasanidou, 2015) . Menurut *entrepreneur* Steve Blank, *startup* merupakan sebuah organisasi yang diciptakan untuk membangun dan mencari sebuah produk barang atau jasa yang dapat dikembangkan dan model bisnisnya terukur. (Prof. Dr. Tobias Kollmann, 2015).

Dalam menciptakan suatu barang atau jasa yang memiliki nilai tambah tentunya diperlukan sebuah kemampuan untuk menganalisis keadaan pasar mau pun industri yang akan dipilih oleh seorang wirausahawan. Pertumbuhan dan prospek industri yang baik saat ini, yaitu industri fesyen karena dapat dilihat dari pernyataan dari Kementerian Perindustrian(Kemenperin) Republik Indonesia mengatakan bahwa “Kemenperin akan terus mendorong industry fesyen karena *industry* ini memainkan peran penting dan

termasuk salah satu dari 16 kelompok industry kreatif menyumbangkan kontribusi terhadap PDB nasional sebesar 3,76% (persen) pada tahun 2017” (Kemenperin, 2018). Direktur jenderal Industri Kecil dan Menengah (IKM) Kementerian Perindustrian Gati Wibawaningsih mengatakan “Industri fesyen juga memiliki daya saing yang tinggi di pasar internasional”

Sebagai salah satu *startup* yang sudah menganalisis keadaan pasar dan *startup* yang diberi nama SAÉ mulai memperhatikan bahwa banyak masyarakat atau tepatnya anak muda yang sudah hampir melupakan budaya lokal. SAÉ menciptakan sebuah produk dimana sentuhan lokal bertemu dengan sesuatu yang *modern*, sehingga harapan *startup* SAÉ mampu melestarikan budaya melalui ide kami yaitu dengan melakukan bisnis di bidang fesyen yaitu menciptakan sebuah baju yang unik, modern, dan memperhatikan budaya lokal yang ada di Indonesia.

Tidak boleh dilupakan juga bahwa, melakukan bisnis *start-up* memang tidak sekompleks bisnis sebuah perusahaan besar seperti perseroan terbatas (PT) dalam menjalankan dan mengelola bisnisnya. Namun, dalam membentuk bisnis *start-up* langkah awal yang harus SAÉ perhatikan yaitu semua aspek bisnis. Memulai sebuah usaha dengan membentuk semua aspek dengan baik dan benar sejak awal tentu akan mempermudah operasionalisasi *start-up* SAÉ kedepannya.

Operasional sendiri memiliki definisi yaitu kegiatan mengubah suatu barang atau jasa dari masukan (input) yang melalui proses sehingga menghasilkan suatu barang atau jasa (output) yang menambah nilai dari barang atau jasa tersebut (Pide, 2018). Namun, dengan kata lain operasional juga dapat diartikan sebagai salah satu sarana pendukung sebuah kegiatan di perusahaan sehari-hari sehingga perusahaan tersebut bisa menjadi lebih efektif dan efisien, begitu juga operasional pada *start-up* SAÉ.

Saat SAÉ membuat suatu produk baju, pastinya SAÉ harus berhubungan dengan mitra makloon yang akan diajak bekerja sama. Para pendiri SAÉ sudah menetapkan *quality standard* dalam melakukan proses pemilihan mitra kerja untuk menentukan mitra kerja dalam pembuatan baju. Agar ke depannya SAÉ mampu bersaing dengan produk-produk yang sudah ada di industri fesyen dengan memenuhi kepuasan konsumennya, SAÉ dapat berkembang, dan juga SAÉ mampu bertahan dalam menjalankan bisnis tersebut. Maka salah satu kunci yang dapat membantu produk SAÉ agar mampu berkembang dan bertahan di pasar yaitu melalui penilaian kualitas kinerja mitra makloon di *startup* SAÉ. Hal tersebut diperlukan karena begitu banyak merek *clothing* yang bersaing dan konsumen mengharapkan bahwa barang yang dibelinya merupakan barang yang memiliki kualitas yang baik, SAÉ menanggapi hal ini dengan cara melakukan penilaian kualitas kinerja mitra makloon di *startup* SAÉ yang sudah dipilih agar SAÉ selalu mampu memaksimalkan dan memenuhi kepuasan pelanggan dengan barang yang diterimanya.

Di dalam *startup* SAÉ menilai kualitas kinerja mitra makloon itu sendiri masih belum kompleks. Karena kebanyakan dari tindakan yang SAÉ ambil masih berasal atau berawal dari pengalaman pribadi dari setiap pendiri SAÉ.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Perkembangan usaha *startup* di Indonesia semakin menjamur maka dari itu dalam membentuk usaha *startup* dibutuhkan kreatifitas dan inovasi dari produk yang akan dijual. Tetapi produk yang kreatif dan inovatif tersebut harus memiliki kualitas yang baik dengan cara menilai kualitas kinerja mitra makloon pembuatan baju, agar SAÉ tidak kalah bersaing dengan produk-produk yang ada. SAÉ adalah salah satu contoh *startup* yang bergerak di bidang *fashion* dengan memproduksi baju atau kaos yang bersablon.

Berdasarkan latar belakang diatas, masalah yang diteliti yaitu :

1. Bagaimana cara menilai kualitas kinerja mitra makloon pembuatan baju yang sudah dipilih oleh SAÉ ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui cara penilaian kualitas kinerja mitra makloon pembuatan baju yang sudah dipilih oleh SAÉ.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Pihak penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman yang mampu digunakan dalam kegiatan berbisnis maupun kehidupan nyata penulis dalam bentuk pembelajaran langsung membuat bisnis *startup* SAÉ, agar kedepannya penulis tidak melakukan kesalahan yang sama dari pembelajaran tersebut dan bisnis yang penulis jalani mampu bertahan dan terus berkembang di masa yang akan datang.

2. Pihak *startup* SAÉ

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu *startup* SAÉ pada proses bisnisnya yaitu dalam cara menilai kualitas kinerja mitra makloon pembuatan baju yang sudah dipilih oleh SAÉ dan diharapkan agar SAÉ selalu mampu memebrikan konsumennya barang yang berkualitas dan jika ada kesalahan dalam pemilihan mitra makloon maka diharapkan agar SAÉ tidak mengulang kesalahan yang sama. Supaya *startup* SAÉ menjadi bisnis yang sukses di masa sekarang maupun masa yang akan datang.



### 3. Pihak pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberi pengetahuan maupun wawasan, dan informasi mengenai cara menentukan peringkat kualitas kerja mitra makloon pembuatan baju dalam melakukan pemilihan mitra kerjasama bisnisnya.